

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SRAGEN



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

TRI WINARNO

B 100110085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini setelah membaca naskah publikasi dengan
judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SRAGEN

Oleh :

TRI WINARNO
B100110085

Disetujui Dipublikasikan Sebagai Salah Satu Naskah Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Surakarta, 26 Juni 2015

Pembimbing


Basworo Dibyo, SE., M.Si.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. Yetyono, M. Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Sragen. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang menggunakan jasa RSUD Sragen. Sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel-variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen analisis regresi liniear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$Y = 10,188 + 0,165X_1 + 0,158X_2 + 0,346X_3 + 0,630X_4 + 0,394X_5$. Dengan uji t menghasilkan t_{hitung} untuk variabel *tangibles* sebesar 1,914; *reliability* sebesar 1,885; *responsiveness* sebesar 1,707; *assurance* sebesar 4,762 dan *emphaty* sebesar 2,975. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel *assurance* merupakan nilai koefisien variabel tertinggi.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*

Kepuasan Konsumen

A. Latar Belakang

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga

sembuh. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Rumah sakit sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit dan semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri atas prakarsa pemerintah. Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit. Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit (Mauludin, 2001:38)

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini

perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004:61). Kasus-kasus di atas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit tempat mereka dirawat. Untuk itu rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk

memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas maka penulis tertarik keinginan untuk meneliti **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SRAGEN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.
6. Apakah faktor kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
7. Manakah diantara faktor dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien?

D. Landasan Teori

1. Jasa

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberi nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Luppiyoadi, 2001:5). Produksi jasa mungkin berkaitan

dengan produk fisik atau tidak. Sedangkan menurut Tjiptono (2004:6) jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan sebuah tindakan atau perbuatan yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud yang ditawarkan untuk dijual kepada pihak lain yaitu pengguna jasa.

2. Kepuasan Pasien

Pasien selaku pengguna jasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Dahulu pasien menggunakan jasa rumah sakit demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi dan menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang ingin dipenuhi selain kesembuhan mereka.

Adanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Fandy Tjiptono, 2004:9) :

1. Hubungan antara rumah sakit dan para pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/pasien.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi rumah sakit.
5. Reputasi rumah sakit menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi pasien itu sendiri dan bagi perawat yang merawatnya serta rumah sakit sebagai tempat yang memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila kinerja yang dihasilkan suatu produk atau jasa berada dibawah harapan maka konsumen merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja yang dihasilkan oleh suatu produk atau jasa dapat memenuhi atau melampaui harapan maka konsumen akan merasa kepuasan. Begitu pula perasaan pasien terhadap kinerja yang dihasilkan oleh perawat. Jika perawat menghasilkan kinerja yang memenuhi atau melampaui harapan dari pasiennya dengan memberikan pelayanan yang baik maka pasien akan merasakan kepuasan yang tinggi. Assauri (2003:22) pemberian pelayanan jasa yang baik oleh suatu perusahaan jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hal ini dapat menyebabkan pasien menjadi pelanggan setia di rumah sakit tersebut. Tetapi sebaliknya jika kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya buruk maka pasien merasakan ketidakpuasan dan hal ini akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit terutama perawat yang merawatnya.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek yang penting dari suatu rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien

selaku konsumen rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang berikan oleh perawat rumah sakit tersebut (Wiyono dalam Mauludin, 2001:39)

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pelayanan yang nyata-nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Jika kenyataan yang lebih dari yang diharapkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu, sedangkan kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan yang sering diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, marah, dan membuat surat terbuka yang dikirimkan kepada media massa yang dapat menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi rumah sakit. Pasien akan cenderung berpindah ke rumah sakit yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

4. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas di rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien

sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pasiennya. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selama mereka dirawat di rumah sakit. Jika pelayanan yang diterima pasien memenuhi harapan pasien, maka kualitas pelayanan yang diberikan perawat baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima pasien lebih rendah dari harapan pasien, maka kualitas pelayanan yang diberikan perawat buruk.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien dipengaruhi oleh pendekatan yang dilakukan staf rumah sakit tersebut, kualitas pelayanan perawatan yang diberikan perawat kepada pasien, prosedur administrasi yang baik terlalu rumit dan cepat ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit tersebut, dan fasilitas yang disediakan rumah sakit yang dapat memberi kenyamanan dan rasa puas kepada pasien ketika mereka harus dirawat di rumah sakit. Kesemuanya itu dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

5. Hipotesis

- H1: Diduga dimensi kualitas pelayanan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H2: Diduga dimensi kualitas pelayanan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H3: Diduga dimensi kualitas pelayanan *resposiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

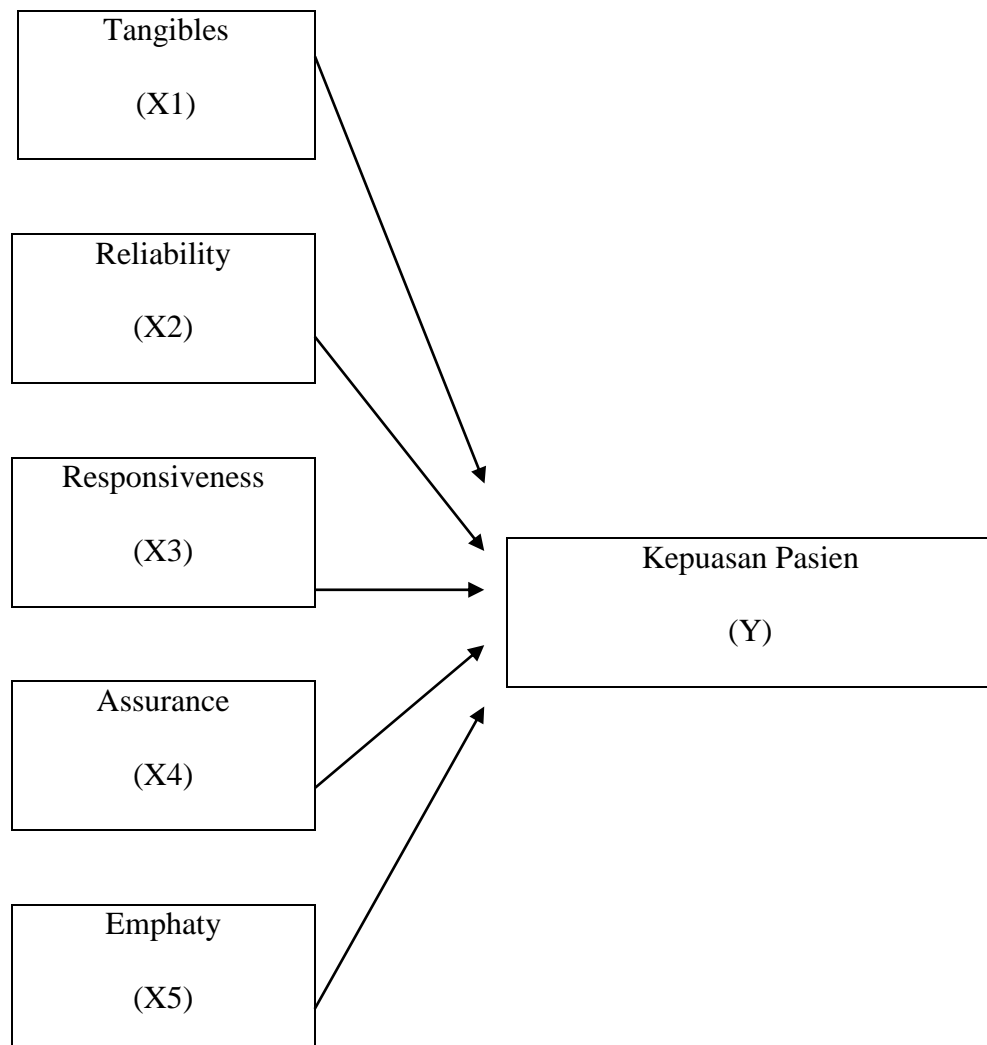
H4: Diduga dimensi kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

H5: Diduga dimensi kualitas pelayanan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

E. Kerangka Pemikiran

Gambar : 3.1

Kualitas Pelayanan (X)



F. Pembahasan Hasil Penelitian.

1. Hasil Penelitian.

Sebagaimana telah diuraikan dalam Bab II, bahwa dalam penelitian ini diajukan 6 hipotesis yang untuk selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya atas dasar hasil pengujian.

- a. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis pertama dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_1 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+ 0,165) dan uji t bahwa t_{hitung} (1,914) > t_{Tabel} . (1,660), maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

- b. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis kedua dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_2 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,158) dan uji t bahwa t_{hitung} (1,885) > t_{Tabel} . (1,660), maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

- c. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis ketiga dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_3 dalam persamaan regresi, yang pada

penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,346) dan uji t bahwa t_{hitung} (1,707) > t_{Tabel} (1,660), maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

- d. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis keempat dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_4 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,630) dan uji t bahwa t_{hitung} (4,762) > t_{Tabel} (1,660), maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

- e. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis kelima dapat dijelaskan melalui tanda parameter b_5 dalam persamaan regresi, yang pada penelitian ini adalah positif, yaitu (+0,394) dan uji t bahwa t_{hitung} (2,975) > t_{Tabel} (1,660) maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

- f. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis keenam dapat dijelaskan melalui uji ketepatan parameter (uji *F/overall test*), bahwa F_{hitung} (10,408) > F_{Tabel} (2,70) maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

Hal ini berarti bahwa terbukti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen.

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *R Square* (R^2) 0,856 dan nilai *Adjusted R Square* (*Adjusted R²*) 0,822. Hal ini berarti bahwa determinasi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah sebesar 85,6 %.

- g. Berdasarkan hasil pengujian melalui hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,188 + 0,165X_1 + 0,158X_2 + 0,346X_3 + 0,630X_4 + 0,394X_5$$

Dengan uji t menghasilkan t_{hitung} untuk variabel *tangibles* (X_1) sebesar 1,914, *reliability* (X_2) sebesar 1,885, *responsiveness* (X_3) sebesar 1,707, *assurance* (X_4) sebesar 4,762 dan variabel *emphaty* (X_5) sebesar 2,975. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel *assurance* merupakan nilai koefisien variabel tertinggi.

Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* ternyata merupakan variabel yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen .

F. Kesimpulan

1. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa ternyata semua *item* pertanyaan dalam *questionare* shahih dan dapat dipercaya.
2. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen. Hal ini dibuktikan dari keseluruhan koefisien variabel yang bertanda positif.
3. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa :
 - a. Terdapat pengaruh signifikan *tangibles* terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
 - b. Terdapat pengaruh signifikan *reliability* terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
 - c. Terdapat pengaruh signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
 - d. Terdapat pengaruh signifikan *assurance* terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
 - e. Terdapat pengaruh signifikan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
 - f. *Assurance* merupakan variabel yang paling signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.

4. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.
5. Dari analisis koefisien determinasi diperoleh angka R^2 sebesar 0,856. Ini berarti bahwa sumbangan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap variasi (naik turunnya) kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen sebesar 85,6% dan sisanya 14,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, misalnya pendapatan, kondisi ekonomi, faktor politik, lingkungan.
6. Berdasarkan uji asumsi klasik yang dilakukan dapat diketahui bahwa data memenuhi asumsi regresi, sehingga estimasi yang diperoleh bersifat BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*).

G. Saran-Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Disarankan untuk melakukan pelatihan secara teratur terhadap staf dan petugas yang ada sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terutama ditujukan untuk peningkatan kepuasan pengguna jasa di RSUD Kabupaten Sragen.

2. Sebaiknya dilakukan rolling lokasi bertugas antar bagian yang berada di dalam rumah sakit, hal ini dilakukan untuk menghindari rasa jenuh yang mungkin dirasakan oleh petugas.
3. Memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengetahui jumlah yang harus dibayar sebelum melakukan pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo. (2001). *Statistik Induktif*. Yogyakarta. BPFE.
- Hendrajana. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, Handi. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Jogiyanto, H. M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. BPFE.
- Kotler, Philip dan A.B.Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, & Amstrong. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mauludin, Hanif. (2001). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban)*. Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- Rais, Abdul Rozaq. (2003). *Aanalisi Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riana, Gede. (2008). *Pengaruh Trust In A Brand terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum Aquadit Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 13. No. 2.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- Santoso, Soeroso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methodes for Bussines – A Skill Building Approach*. Third Edition. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Silviandari, Ika Adita. (2003). *Hubungan Antara Self Presentation dan Self Efficacy dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utama, S. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Sumatera Utara : USU.
- Wiyono, Aziz Slamet. (2005). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 2. No. 2.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zahrotul, Nur Ana. (2008). *Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- S. Azwar. (1997). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Imam, Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsini. (1991). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offets.
- Sulaiman, Wahid. (2004). *Analisis Regresi Menggunakan Spss, Contoh Kasus Dan Pemecahanya*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2002). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.